

## ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN PADA POS PELAYANAN TERPADU (POSYANDU) LANJUT USIA DI RW VI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA

Vivi Rosalina Octaviani  
Dosen Pembimbing Meirinawati

### ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang memiliki jumlah lansia cukup banyak. Kecenderungan peningkatan populasi lansia tersebut perlu mendapatkan perhatian khusus agar para lansia dapat terjaga kesehatannya. Sebagai wujud pelayanan kesehatan dari pemerintah kepada kelompok lansia yaitu melalui Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lansia. Posyandu Lansia merupakan suatu bentuk keterpaduan pelayanan kesehatan dasar terhadap lansia di tingkat desa dalam masing-masing wilayah kerja Puskesmas. Tujuan dari Posyandu Lansia adalah meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan lansia di masyarakat, sehingga terbentuk pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan lansia. Salah satu Posyandu Lansia di Surabaya yang masih aktif hingga saat ini adalah Posyandu Lansia yang berada di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) lanjut usia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini terdiri dari petugas kesehatan puskesmas, para kader posyandu lansia, dan lansia selaku pengguna layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini mendeskripsikan pelayanan kesehatan posyandu lansia dapat dilihat dari indikator *tangibles* (penampakan fisik) menunjukkan bahwa sudah mampu menciptakan kenyamanan bagi para lansia, *reliability* (kemampuan) yang dimiliki penyedia layanan juga menunjukkan sudah cukup bagus, selanjutnya *responsiveness* (daya tanggap) yang ditunjukkan penyedia layanan juga cukup baik, *assurance* (kesopanan atau keramahan) sudah sangat baik, dan yang terakhir *empathy* (perhatian) dimana kepedulian yang sangat besar telah diberikan kepada lansia. Jadi dapat disimpulkan bahwa posyandu lansia telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada lansia. Namun masih perlu adanya penambahan tenaga medis dari puskesmas, peningkatan intensitas dalam pemberian penyuluhan kepada para lansia, menerapkan pengisian Kartu Menuju Sehat (KMS), dan meningkatkan sosialisasi.

**Kata Kunci:** Posyandu Lansia, Pelayanan Kesehatan

**HEALTH CARE ANALYSIS ON THE ELDERLY INTEGRATED SERVICE CENTER POS  
(POSYANDU LANSIA) AT RW VI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM  
SUKOLILO DISTRICT SURABAYA CITY**

Vivi Rosalina Octaviani  
Dosen Pembimbing Meirinawati

**ABSTRACT**

Surabaya city is one of the cities that has pretty much number of elderly. The trend of increasing elderly population needs special attention so that the elderly can be maintained their health. As a form of government health service to the elderly group, namely through The Elderly Integrated Service Center Pos (Posyandu Lansia). Posyandu Lansia is a form of integrated basic health care to the elderly in the village level in each work area of Community Health Center (Puskesmas). The purpose of Posyandu Lansia is increasing the reach of health services elderly in the community, so that the health service was formed in accordance with the needs of the elderly. One of Posyandu Lansia in Surabaya which still active until these days is Posyandu Lansia at RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Sukolilo District Surabaya City.

This research aim to describe and analyze health service on Posyandu Lansia at RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Sukolilo District Surabaya City. This type of research is descriptive qualitative approach. The subject of this research consisted of health worker from Puskesmas, the posyandu lansia's cadres, and the elderly as users of the service. Data collection techniwues used were interviews, observation, and documentation. Data analysis was performed with data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing.

The result of this research describes that the health service on Posyandu Lansia can be seen from the tangibles indicator (physical appearance) shows that it is able to create convenience to the elderly, reliability (capabilites) owned by the service provider is also pretty good, next is responsiveness that showned by the service provider is also pretty good, assurance (politeness and hospitality) was really good, and the last is empathy (attention) where the very big careness already given to the elderly. So it can be conclude that Posyandu Lansia have do every possible thing to provide a good health services to the elderly. But they still needed additional medical personnel from Puskesmas, the increased intensity in the provision of counseling to the elderly, implementing to filling the Health Card, and increased socialization.

**Keywords:** The Elderly Integrated Service Center Pos (Posyandu Lansia), Health service

## **LATAR BELAKANG**

Beberapa tahun terakhir diketahui bahwa jumlah penduduk lanjut usia (lansia) semakin meningkat. Tercatat bahwa penduduk Indonesia pada tahun 2010 berdasarkan data sensus penduduk 2010 yang diselenggarakan BPS di seluruh wilayah Indonesia berjumlah 237.641.326 jiwa dengan jumlah penduduk lansia sebanyak 18.118.699 jiwa (bps.go.id, 2013). Salah satu kota yang memiliki penduduk terpadat di Indonesia adalah Kota Surabaya. Jumlah penduduk Surabaya mencapai sekitar 3,4 juta jiwa dan sebesar 10 % dari jumlah penduduk tersebut adalah lansia. Dengan kata lain, saat ini jumlah lansia di Surabaya mencapai hampir 300 ribu orang. Bahkan, jumlah lansia tersebut lebih banyak daripada jumlah balita di Surabaya yang hanya mencapai 125 ribu jiwa (Jawa Pos, 29 Agustus 2012).

Kategori penduduk dikatakan sebagai lansia adalah seseorang yang telah mencapai umur 60 tahun sedangkan untuk kategori pra lanjut usia adalah seseorang yang berumur 45 sampai 59 tahun (Komnas Lansia, 2010). Lansia merupakan salah satu anggota masyarakat yang memiliki kondisi fisik dan mental yang cenderung lemah dan tidak lagi kokoh. Lansia memiliki rasa sensitivitas yang lebih tinggi dibandingkan anggota masyarakat lainnya sehingga para lansia memerlukan perhatian yang tinggi pula.

Kondisi lansia yang kurang produktif seringkali memunculkan stigma bahwa lansia hanya menjadi beban dalam kehidupan karena tidak dapat hidup mandiri. Lemahnya kondisi yang terjadi pada lansia juga memungkinkan mereka rentan

terhadap berbagai jenis penyakit. Dalam hal ini, perhatian dari pemerintah terhadap masalah kesehatan lansia sangat dibutuhkan.

Salah satu wujud pelayanan kesehatan dari pemerintah kepada kelompok lansia yaitu melalui Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lansia. Posyandu Lansia atau juga biasa disebut dengan istilah Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu) Lansia merupakan suatu bentuk keterpaduan pelayanan kesehatan dasar terhadap lansia di tingkat desa dalam masing-masing di wilayah kerja Puskesmas (Departemen Kesehatan RI, 2005).

Tujuan dari Posyandu Lansia secara garis besar adalah meningkatkan jangkauan pelayanan kesehatan lansia di masyarakat, sehingga terbentuk pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan lansia. Posyandu dipandang sangat bermanfaat bagi masyarakat namun keberadaannya di masyarakat kurang berjalan baik. Kerjasama yang baik antara masyarakat, kader posyandu dan petugas kesehatan dapat mendorong tercapainya target pemanfaatan posyandu yang optimal. Maka dari itu, selain kerjasama yang baik maka perlu diberikan informasi yang tepat kepada lansia mengenai program posyandu dan pentingnya pemanfaatan posyandu (Ismawati, 2010).

Posyandu Lansia yang kini termasuk upaya pengembangan puskesmas memiliki program atau upaya terkait penyuluhan-penyuluhan kesehatan, pencegahan penyakit, dan pemeriksaan kesehatan seperti mengukur tinggi badan, penimbangan berat badan, pemeriksaan tekanan darah, gula darah, hemoglobin dan kolesterol untuk mengetahui lebih

awal penyakit yang diderita (deteksi dini) atau ancaman masalah kesehatan yang dihadapi sehingga hal tersebut dapat diantisipasi (Pedoman PPLU, 2010).

Menurut Dinas Kesehatan Kota Surabaya, hingga tahun 2011 keberadaan Posyandu Lansia di Surabaya mencapai 415 posyandu lansia yang merupakan binaan dari puskesmas-puskesmas yang berada di wilayah Kota Surabaya ([surabaya-ehealth.org](http://surabaya-ehealth.org), 2013).

Salah satu Posyandu Lansia di Surabaya yang masih aktif hingga saat ini adalah Posyandu Lansia yang berada di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Posyandu Lansia ini merupakan pelopor atau perintis dari posyandu-posyandu lansia lain yang berada di wilayah binaan Puskesmas Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Posyandu Lansia tersebut telah berjalan cukup lama, kurang lebih selama 17 tahun dan tetap berjalan hingga saat ini secara rutin dilakukan sebanyak 4 kali dalam sebulan (Wawancara Ibu Rodiyah selaku kader Posyandu Lansia, 8 Februari 2013).

Melalui observasi awal yang dilakukan oleh penulis, ternyata masih terdapat beberapa kekurangan yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya, seperti masih terbatasnya sarana dan prasarana seperti gedung tempat diselenggarakannya posyandu lansia yang kurang memadai untuk menampung para lansia yang berkunjung, belum dilaksanakannya sistem pelayanan lima meja dengan maksimal dan minat kunjungan para

lansia yang kurang. Namun, perlu dilakukan kajian lebih mendalam terkait hal tersebut. Sehubungan dengan hal di atas maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Analisis Pelayanan Kesehatan Pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lanjut Usia Di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.”**

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut adalah bagaimana analisis pelayanan kesehatan pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) lanjut usia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya?”

## **TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) lanjut usia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

## **MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat penelitian secara teoritis mengembangkan ilmu administrasi negara terutama pada pelayanan publik yang berkualitas di bidang kesehatan. Manfaat Praktis yaitu dapat memberi tambahan wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa tentang kondisi nyata suatu praktik pelayanan publik di Indonesia. Selain itu dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola khususnya yang berkaitan dengan upaya meningkatkan

kualitas pelayanan kesehatan pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lanjut Usia di RW VI Kelurahan.

## **KAJIAN PUSTAKA:**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas, sehingga pelayanan publik dapat juga disebut sebagai pelayanan umum maupun pelayanan masyarakat. Menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009), pelayanan masyarakat adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sedangkan menurut SK MenPan No. 81/1993 (Dwiyanto, 2008) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan kepada masyarakat baik berupa barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (pemerintah) untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bebas dari kekurangan/kerusakan,

sejumlah keistimewaan produk untuk memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk tersebut (Sedarmayanti, 2009).

Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai langsung oleh masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat dinilai dari sejumlah indikator yang bisa digunakan. Indikator tersebut merupakan tolok ukur yang menunjukkan suatu indikasi-indikasi perubahan tertentu untuk terciptanya suatu pelayanan.

Adapun lima indikator/dimensi pelayanan yang berkualitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry tersebut (Dwiyanto, 2008), yaitu:

***Tangibles*** yang berarti kualitas pelayanan publik berupa penampakan fisik yang mencakup sarana prasarana fisik, peralatan, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.

***Reliability*** yang berarti kemampuan dan kehandalan yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

***Responsiveness*** merupakan daya tanggap atau kesanggupan untuk membantu menyelenggarakan pelayanan secara cepat, tepat, dan ikhlas.

***Assurance*** yang berarti pengetahuan, kesopanan dan keramahan para penyedia layanan dalam meyakinkan pengguna layanan.

***Empathy*** merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan.

Melalui indikator-indikator di atas para pengguna layanan dapat menilai bagaimana unit pelayanan

dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik yang dapat dilihat apabila tercapainya kepuasan masyarakat karena pelayanan yang didapatkan sesuai dengan harapan-harapan yang masyarakat inginkan.

### **Pelayanan Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan ataupun masyarakat (Levey dan Loomba dalam Azwar, 1996). Berdasarkan pengertian tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan kesehatan merupakan serangkaian kegiatan atau upaya yang ditujukan kepada masyarakat secara keseluruhan untuk menjaga kesehatan mulai dari mencegah penyakit, menyembuhkan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

### **Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lansia**

Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lansia dalam Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lansia (2010), posyandu lansia merupakan suatu wadah pelayanan kepada lanjut usia di masyarakat yang proses pembentukan dan pelaksanaannya dilakukan oleh masyarakat bersama lembaga swadaya masyarakat (LSM), lintas sektor pemerintah dan non-pemerintah, swasta, organisasi sosial dan lain-lain, dengan menitikberatkan pelayanan kesehatan pada upaya promotif dan preventif.

Sasaran Posyandu Lansia meliputi beberapa kelompok di mana ada sasaran langsung dan sasaran tidak langsung. Sasaran langsung yaitu pralansia 45-59 tahun, lansia 60-69 tahun, dan lansia resiko tinggi yaitu usia lebih dari 70 tahun. Sedangkan sasaran yang tidak langsung adalah keluarga di mana lansia berada, masyarakat di lingkungan lansia, organisasi sosial yang bergerak di dalam pembinaan kesehatan lansia, petugas kesehatan yang melayani kesehatan lansia dan masyarakat luas (Departemen Kesehatan RI, 2006).

### **JENIS PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan kesehatan pada Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu) Lanjut Usia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

### **LOKASI DAN FOKUS PENELITIAN**

Lokasi dalam penelitian ini adalah Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya yang terletak di Jalan Mleto I Nomor 44 Surabaya.

Fokus penelitian ini adalah menekankan pada deskripsi atau gambaran tentang pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, dilihat dari indikator pelayanan yang berkualitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Adapun indikator tersebut

mencakup *tangibles* (penampakan fisik), *reliability* (kemampuan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kesopanan/keramahan), dan *empathy* (perhatian).

#### **SUBJEK PENELITIAN**

Adapun informan yang digunakan sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, yaitu Petugas kesehatan dari puskesmas sebagai pelaksana pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di Puskesmas Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya (Ibu Mus'adah, S. Kep) untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan pengelolaan atas penerapan pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya yang berada pada wilayah binaan puskesmas.

Kedua, yaitu kader-kader posyandu lansia pemberi pelayanan kesehatan secara langsung kepada masyarakat (Ibu Rodiyah, Ibu Siti Fatimah, dan Bapak Suwijono) untuk mendapatkan informasi terkait dengan mekanisme pelayanan dan pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan di posyandu lansia tersebut.

Ketiga, yaitu pengguna layanan dimana dalam hal ini adalah para lansia berusia 45 tahun ke atas yang datang ke Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Informasi yang dibutuhkan berkaitan dengan respon masyarakat karena masyarakat sebagai kelompok sasaran dari penerapan pelayanan kesehatan posyandu lansia.

#### **TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian tentang

pelayanan kesehatan pada Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, yaitu: wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi

#### **TEKNIK ANALISIS DATA**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011). Adapun tahapan analisis data kualitatif tersebut adalah:

Pertama, pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan kegiatan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan terhadap masalah penelitian. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi dengan para responden atau narasumber yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Kedua, reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dalam penelitian ini, data yang diperlukan adalah data yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya.

Ketiga, penyajian data. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat naratif maupun bagan mengenai pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya agar data hasil penelitian dapat lebih mudah untuk dipahami.

Keempat, menarik kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran secara singkat mengenai pelayanan kesehatan Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya.

#### **PEMBAHASAN ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN POS PELAYANAN TERPADU (POSYANDU) LANJUT USIA DI RW VI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA**

Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya merupakan suatu wadah pelayanan kesehatan yang berada pada tingkat paling dasar sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar. Keberadaan dari Posyandu Lansia yang lebih dikenal dengan nama Posyandu Lansia Mleto tersebut dapat membantu masyarakat khususnya yang berusia lanjut di wilayah RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya untuk lebih menjaga kesehatannya dan untuk mengetahui lebih awal penyakit yang diderita (deteksi dini) atau ancaman masalah kesehatan yang dihadapi oleh para lansia.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Posyandu Lansia Mleto dapat dilihat atau dinilai dari indikator dimensi pelayanan yang berkualitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Dwiyanto, 2008), sebagai berikut:

##### ***Tangibles* (penampakan fisik)**

*Tangibles* merupakan penampakan fisik yang disediakan dan digunakan dalam penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat. Penampakan fisik tersebut meliputi fasilitas gedung atau tempat, alat-alat kesehatan, obat-obatan, dan sarana prasarana penunjang yang terdapat di Posyandu Lansia RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Surabaya atau lebih dikenal dengan nama Posyandu Lansia Mleto. Berdasarkan dokumen Posyandu Lansia Mleto diketahui bahwa sarana prasarana yang berada di Posyandu Lansia tersebut belum cukup memadai karena jumlahnya yang terbatas.

Para penyedia layanan tidak menganggap keterbatasan fasilitas yang ada di Posyandu Lansia Mleto sebagai suatu penghambat yang berarti dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Peralatan kesehatan yang ada sejauh ini mampu menangani semua lansia yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Kondisi dari sarana prasarana juga dipastikan dalam keadaan yang baik dan layak pakai sehingga manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat khususnya lansia yang datang ke Posyandu Lansia Mleto.

Mengenai kondisi gedung berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, diketahui dalam keadaan yang baik, bersih, dan memiliki sirkulasi udara yang bagus karena disana disediakan kipas angin dengan jumlah yang cukup. Penyelenggaraan Posyandu Lansia Mleto terletak di Balai RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Gedung tersebut bersifat permanen digunakan untuk melaksanakan kegiatan Posyandu Lansia Mleto. Hal ini berarti kegiatan posyandu lansia selalu diselenggarakan di tempat tersebut



dan tidak berpindah-pindah. Tempat penyelenggaraan Posyandu Lansia Mleto juga dilengkapi dengan dapur untuk lebih memudahkan pengolahan atau pembuatan makanan tambahan yang akan diberikan kepada para lansia.

Suasana dan kebersihan dari gedung sangat diperhatikan karena para penyedia layanan menyadari bahwa hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan para lansia sebagai pengguna layanan. Sehingga walaupun tempatnya tidak terlalu besar tetapi sudah cukup nyaman untuk melaksanakan pelayanan kesehatan dan dapat menampung para lansia yang datang ke posyandu lansia tersebut.

Gedung Balai RW VI yang digunakan sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan Posyandu Lansia Mleto masih lebih besar dan lengkap jika dibandingkan dengan posyandu-posyandu lansia lain yang ada di wilayah kerja puskesmas. Kebanyakan posyandu-posyandu lansia lain yang ada di wilayah kerja puskesmas melakukan kegiatannya di rumah-rumah salah satu warga dan bersifat tidak tetap atau berpindah-pindah.

Hasil wawancara dengan para lansia yang berkunjung ke Posyandu Lansia Mleto menunjukkan bahwa sebagian besar lansia menyatakan bahwa tempat yang digunakan sudah cukup nyaman, tidak panas, dan kebersihannya terjaga. Memang pada saat pengunjung yang datang sedang ramai, ada beberapa pengunjung yang harus menunggu di luar tetapi para kader berusaha membuat pengunjung untuk tetap merasa nyaman dengan menyediakan tempat duduk dan memberi minuman.

Pelayanan kesehatan di Posyandu Lansia Mleto cenderung mengarah pada upaya penyuluhan mengenai kesehatan dan pencegahan penyakit sehingga obat-obatan yang disediakan mencakup vitamin seperti B12, B Kompleks, dan kalsium yang merupakan vitamin untuk kesehatan tulang. Berdasarkan hasil wawancara dengan para lansia yang berkunjung di Posyandu Lansia Mleto diketahui bahwa vitamin-vitamin yang diberikan dirasakan sangat bermanfaat bagi para lansia. Sedangkan mengenai pengobatan yang tidak bisa ditangani atau diberikan di Posyandu Lansia Mleto, maka para lansia langsung dianjurkan untuk datang ke puskesmas atau rumah sakit terdekat untuk pengobatan lebih lanjut.

### **Reliability (kemampuan/kehandalan)**

*Reliability* merupakan kemampuan atau kehandalan yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dalam hal ini realibilitas mencakup kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh penyedia layanan di Posyandu Lansia Mleto, pelatihan dan penyuluhan terkait kesehatan lansia yang diberikan kepada penyedia layanan, serta ketersediaan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas kesehatan maupun kader Posyandu Lansia Mleto diketahui sudah cukup baik. Para penyedia layanan saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kesehatan, dimana pengukuran tekanan darah, pemeriksaan gula darah, pemeriksaan

hemoglobin, dan konseling dilakukan oleh petugas kesehatan dari puskesmas karena mereka lebih mengerti dan memiliki ilmu yang lebih mumpuni sehingga pemeriksaan dapat lebih akurat. Sedangkan kader-kader posyandu lansia menangani bagian pengukuran tinggi badan, penimbangan berat badan, pencatatan, pemberian makanan tambahan, dan penyuluhan-penyuluhan kesehatan yang dilakukan bersama-sama (kader dan petugas kesehatan).

Para kader yang terdapat di Posyandu Lansia Mleto memang tidak memiliki *background* pendidikan bidang kesehatan, namun bukan berarti para kader tersebut tidak memiliki kemampuan maupun keterampilan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para lansia. Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki para kader diperoleh dari pelatihan dan penyuluhan kesehatan yang diberikan kepada mereka, serta pengalaman mereka dalam menangani para lansia.

Kader Posyandu Lansia Mleto telah mengikuti berbagai penyuluhan dan pelatihan, seperti di antaranya seminar dari Dinkes Provinsi Jatim mengenai penilaian status gizi dengan menggunakan ukuran tinggi badan dan berat badan, pelatihan tentang cara penimbangan berat badan dan pengukuran tinggi badan, penyuluhan atau seminar mengenai penanggulangan kanker secara dini dari Yayasan Peduli Kanker, pelatihan kader TBC dari Dinkes Prov Jatim, dan seminar analisa situasi TBC dari Dinkes Kota Surabaya. Kemudian hasil dari penyuluhan tersebut oleh para kader akan dibagi dan diterapkan kepada para lansia yang berkunjung di

Posyandu Lansia Mleto sehingga para lansia juga dapat mengerti tentang pentingnya kesehatan dan manfaat dari keberadaan posyandu lansia itu sendiri.

Selain kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh penyedia layanan, ketersediaan dari sumber daya manusia juga merupakan unsur penting dalam proses pemberian pelayanan. Posyandu Lansia Mleto memiliki kader sebanyak 10 orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada para lansia. Selain itu, Posyandu Lansia Mleto juga memiliki instruktur senam untuk memandu para lansia ketika senam.

Mengenai ketersediaan tenaga kesehatan dari puskesmas diketahui jumlahnya masih terbatas karena petugas kesehatan dari puskesmas hanya berjumlah satu atau dua orang. Namun hal tersebut dapat diatasi karena antara petugas kesehatan dan kader Posyandu Lansia Mleto berusaha saling berkerjasama dengan baik dan saling berkoordinasi sesuai dengan kapasitas serta kemampuan yang mereka miliki untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada para lansia. Sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan di Posyandu Lansia Mleto masih dapat terselenggara dengan cukup baik.

### **Responsiveness (daya tanggap)**

*Responsiveness* merupakan daya tanggap atau kesanggupan untuk membantu menyelenggarakan pelayanan secara cepat, tepat, dan ikhlas. Responsivitas mencakup kecepatan dan ketepatan, tanggapan petugas kesehatan maupun kader Posyandu Lansia Mleto dalam menangani keluhan dari para lansia,

serta, mekanisme pelayanan kesehatan di Posyandu Lansia Mleto.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis diketahui bahwa kesanggupan penyedia layanan Posyandu Lansia Mleto untuk menyelenggarakan pelayanan sudah bagus. Hal tersebut terlihat dari bagaimana petugas kesehatan maupun kader memperlakukan para lansia dengan sabar dan telaten dalam mendengarkan keluhan maupun menjawab berbagai pertanyaan dari para lansia. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, efisiensi waktu juga diperhatikan oleh petugas kesehatan maupun kader karena kebanyakan lansia sering mengeluh apabila mengantri terlalu lama. Para kader menyediakan nomor antrian dan minuman sehingga para lansia dapat lebih tertib ketika mengantri.

Daya tanggap merupakan kesanggupan dari penyedia layanan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Hal ini berkaitan erat dengan mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga pengguna layanan dapat lebih cepat memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Mekanisme pelayanan kesehatan posyandu lansia yang baik adalah pelayanan dengan menggunakan sistem pelayanan 5 Meja, sebagaimana yang telah disebutkan dalam Pedoman PPLU (2010). Dalam pengertiannya sistem 5 Meja memang dikenal dengan kegiatan pelayanan kesehatan yang terbagi dalam lima meja. Akan tetapi pada pelaksanaannya pelayanan 5 Meja di Posyandu Lansia Mleto tidak dilaksanakan dengan menggunakan lima meja sebagaimana mestinya, melainkan hanya menerapkan prinsip-

prinsipnya saja. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan tempat yang digunakan untuk kegiatan posyandu lansia.

Adapun mekanisme dari pelayanan kesehatan Posyandu Lansia Mleto sesuai dengan Pedoman PPLU (2010), adalah Meja 1 yaitu pendaftaran dengan mencatat data diri singkat para lansia di buku register yang dilakukan oleh kader. Meja 2 yaitu melakukan pengukuran tinggi badan dan penimbangan berat badan oleh kader, serta tekanan darah oleh petugas kesehatan dari puskesmas. Meja 3 yaitu pencatatan atau pengisian Kartu Menuju Sehat (KMS). Meja 4 yaitu penyuluhan kesehatan perorangan atau kelompok berdasarkan KMS dan pemberian makanan tambahan. Meja 5 yaitu pelayanan medis oleh petugas kesehatan dari puskesmas meliputi pemeriksaan dan pengobatan ringan.

Pelaksanaan mekanisme pelayanan kesehatan yang ada di Posyandu Lansia Mleto sudah cukup baik. Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan lansia yang berkunjung ke Posyandu Lansia Mleto, yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan tidak terkesan lambat. Selain itu pelayanan yang diberikan juga tidak dipungut biaya. Hanya terkadang terdapat tarikan sebesar seribu rupiah untuk mengisi kas, namun hal tersebut tidaklah dipaksakan sehingga dirasa wajar dan tidak menjadi persoalan untuk para lansia.

Tidak dapat dipungkiri, walaupun pelaksanaan mekanisme pelayanan kesehatan sudah cukup bagus tetapi masih terdapat kekurangan dalam proses pelayanan

yang diberikan yaitu tidak terdapat pengisian Kartu Menuju Sehat (KMS) yang merupakan kartu pegangan dari lansia. Hal tersebut dikarenakan para lansia memiliki watak yang cenderung pelupa sehingga KMS yang di bawa sering hilang atau tidak dibawa saat melakukan pemeriksaan, kurang teliti bila diminta untuk mengisi KMS, dan sering mengeluh kalau disuruh untuk mengisi KMS. Sehingga petugas kesehatan maupun kader mengambil alternatif lain yaitu dengan melakukan pencatatan sendiri di buku catatan posyandu lansia terkait dengan hasil pemeriksaan kesehatan para lansia.

#### **Assurance (kesopanan/keramahan)**

*Assurance* merupakan pengetahuan, kesopanan dan keramahan para penyedia layanan dalam memberi pelayanan kepada pengguna layanan agar lebih merasa nyaman. *Assurance* tidak hanya mencakup keramahan atau kesopanan yang dimiliki oleh penyedia layanan Posyandu Lansia Mleto tetapi juga meliputi penampilan dan kedisiplinan dari penyedia layanan.

Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan maupun kader Posyandu Lansia Mleto dalam memberikan pelayanan sudah sangat bagus. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan para lansia yang menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan maupun kader yang murah senyum, sabar dalam menghadapi lansia, sering menyisipkan candaan agar tidak terkesan kaku, tutur kata yang diucapkan sopan dan mudah dipahami oleh para lansia.

Penyedia pelayanan di Posyandu Lansia Mleto pandai menempatkan diri dan mengerti cara

memperlakukan para lansia karena mereka telah cukup berpengalaman. Selain itu untuk menciptakan suasana kekeluargaan, para kader mengajak para lansia berdoa bersama-sama sebelum memulai kegiatan dan menyanyikan Hymne Lansia pada saat acara hendak selesai.

Selain keramahan dan kesopanan, penampilan dari para penyedia layanan juga tidak luput dari perhatian. Berdasarkan hasil wawancara dengan lansia yang berkunjung ke posyandu, diketahui bahwa penampilan petugas kesehatan maupun kader sudah cukup baik, rapi, sedap dipandang mata dan tidak terlalu mencolok sehingga tidak menimbulkan penilaian negatif atau ketidaknyamanan dari para lansia yang berkunjung ke Posyandu Lansia Mleto.

Selanjutnya mengenai kedisiplinan dari petugas kesehatan maupun kader, sudah terlihat cukup bagus karena petugas selalu datang tepat waktu dan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Para penyedia pelayanan selalu datang lebih awal untuk mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan dalam proses pelayanan. Sehingga sebelum para lansia datang berkunjung, petugas kesehatan maupun kader sudah berada disana dan siap melaksanakan pelayanan.

#### **Empathy (perhatian)**

*Empathy* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian kepada pengguna pelayanan. Selain bentuk perhatian atau kepedulian dari petugas kesehatan maupun kader Posyandu Lansia Mleto kepada para lansia, empati juga mencakup bentuk

sosialisasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan maupun kader untuk menarik minat kunjungan lansia ke Posyandu Lansia Mleto.

Perhatian dan kepedulian yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan maupun kader Posyandu Lansia Mleto kepada para lansia sudah sangat baik. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara dengan para lansia yang telah dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa petugas kesehatan maupun kader sudah sangat sabar dalam menghadapi para lansia, menanggapi keluhan-keluhan ataupun pertanyaan dari para lansia dengan baik, membantu para lansia yang merasa kesulitan berjalan, dan sering mengajak para lansia bercanda untuk mengurangi kebosanan. Petugas kesehatan maupun kader selalu berusaha untuk memahami karakter lansia yang berbeda-beda dan memberikan perhatian lebih kepada mereka. Menu makanan tambahan yang disediakan oleh Posyandu Lansia Mleto juga dibuat selalu berbeda agar para lansia tidak jenuh dan selalu tertarik untuk datang ke Posyandu Lansia tersebut.

Selanjutnya mengenai sosialisasi yang dilakukan kader Posyandu Lansia memang cenderung masih bersifat konvensional karena mereka berada di lingkungan masyarakat yang masih mengedepankan silaturahmi. Sosialisasi dilakukan dari mulut ke mulut, pada saat ada kegiatan pengajian, dan sebisa mungkin menyempatkan diri untuk berkunjung dari rumah ke rumah lansia yang berada di wilayah RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

## KESIMPULAN

Berdasarkan uraian analisis mengenai pelayanan kesehatan pada Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, maka hasil dari penelitian ini dapat dilihat melalui indikator atau dimensi pelayanan yang berkualitas menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (Dwiyanto, 2008), yaitu: *Tangibles* (penampakan fisik) yang menunjukkan bahwa sarana prasarana di posyandu lansia yang meliputi peralatan kesehatan dan kondisi gedung sudah mampu menciptakan kenyamanan bagi para lansia yang datang berkunjung. Meskipun belum bisa dikatakan memadai, akan tetapi sarana prasarana yang ada dipastikan dalam kondisi baik, bersih, dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya sehingga manfaatnya dapat dirasakan langsung oleh para lansia. Mengenai *reliability* (kemampuan dan keterampilan) yang ditunjukkan oleh para kader dan petugas kesehatan sudah cukup baik. Para penyedia layanan posyandu lansia saling bekerjasama dan berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada para lansia sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Mereka juga telah memahami bagaimana cara menghadapi dan menangani para lansia dengan baik. Selanjutnya *responsiveness* (daya tanggap) yang ditunjukkan oleh penyedia layanan posyandu lansia juga sudah bagus. Para penyedia layanan menanggapi keluhan-keluhan maupun pertanyaan dari para lansia dengan penuh kesabaran. Dalam memberikan pelayanan kesehatan, efisiensi waktu juga sangat diperhatikan oleh penyedia layanan demi kenyamanan dan

kepuasan dari para lansia. Mekanisme pelayanan kesehatan di posyandu lansia dengan menerapkan prinsip-prinsip dari sistem pelayanan 5 Meja sehingga tidak rumit, sangat terjangkau dan mudah dipahami oleh para lansia.

*Assurance* (kesopanan atau keramahan) sudah ditunjukkan dengan baik oleh penyedia layanan posyandu lansia. Hal tersebut dapat dilihat dari sikap mereka yang penuh kesabaran dalam menghadapi lansia. Murah senyum, tutur kata yang diucapkan sopan, penampilan rapi, kedisiplinan waktu yang selalu diperhatikan dan selalu menyambut para lansia yang berkunjung dengan salam sehingga para lansia merasa lebih dihargai. Selanjutnya mengenai *empathy* (perhatian), menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian yang diberikan oleh para penyedia layanan kepada lansia sudah cukup besar. Hal tersebut dilihat dari sikap petugas kesehatan maupun kader yang sangat sabar dalam menghadapi para lansia yang memiliki karakter berbeda-beda, menanggapi keluhan-keluhan ataupun pertanyaan dari para lansia dengan baik, membantu para lansia yang merasa kesulitan berjalan, dan sering mengajak para lansia bercanda untuk mengurangi kebosanan. Bentuk perhatian lainnya adalah ketika ada lansia yang tidak datang berkunjung maka para kader berusaha menyempatkan diri untuk berkunjung ke rumah lansia.

Jadi secara garis besar dapat disimpulkan bahwa Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya telah berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik kepada para

lansia. Meskipun masih ditemui beberapa kekurangan dalam proses pelayanan kesehatan yang telah berlangsung, akan tetapi hal tersebut masih dapat ditangani dengan baik oleh para penyedia layanan.

## **SARAN**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan mengenai pelayanan kesehatan pada Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Posyandu Lansia di RW VI Kelurahan Klampis Ngasem Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, yaitu:

Pada jumlah petugas kesehatan dari puskesmas seharusnya ada penambahan agar pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat. Selanjutnya lebih meningkatkan intensitas dalam pemberian penyuluhan kepada para lansia agar dapat pula meningkatkan kesadaran para lansia akan pentingnya menjaga kesehatan.

Kemudian mengenai pengisian Kartu Menuju Sehat seharusnya tetap dilaksanakan agar para lansia maupun keluarganya dapat selalu memantau perkembangan kesehatan dari lansia tersebut selama melakukan kunjungan ke posyandu lansia. Serta sosialisasi harus lebih ditingkatkan agar minat para lansia untuk berkunjung ke posyandu lansia semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan* Edisi Ketiga. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2005. *Pedoman Pembinaan Kesehatan Usia Lanjut Bagi Petugas Kesehatan II*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2006. *Pedoman Tatalaksana Gizi Usia Lanjut untuk Tenaga Kesehatan*. Jakarta: Bina Kesehatan Masyarakat Departemen Kesehatan.
- Dwiyanto, Agus (editor). 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Ismawati, Cahyo. 2010. *Posyandu (Pos Pelayanan Terpadu) dan Desa Siaga*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Jawa Pos. 2012. *Jumlah Lansia Lebih Banyak dari Balita, Pemkot Gelontorkan Program Pemberdayaan Lanjut Usia*. Edisi 29 Agustus 2012.
- Komisi Nasional Lanjut Usia. 2010. *Pedoman Pelaksanaan Posyandu Lansia*. Jakarta: Komisi Nasional Lanjut Usia.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moleong, Lexy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Moleong, Lexy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Republik Indonesia. 1992. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan.
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Silalahi, Gabriel. 2003. *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. Cetakan Pertama. Sidoarjo: CV. Citra Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- <http://komnaslansia.or.id/modules.php?name=News&file=article&sid=65>. Diakses pada tanggal 8 Januari 2013.
- <http://sp2010.bps.go.id/index.php>. Diakses pada tanggal 6 Januari 2013.
- <http://sp2010.bps.go.id/index.php/site/tabel?tid=336&wid=0>. Diakses pada tanggal 6 Januari 2013.
- <http://surabaya-ehealth.org>. Diakses pada tanggal 7 Januari 2013.